



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)



ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

| การให้บริการ | งานด้านโยธา | | | | งานด้านการศึกษา | | | | งานด้านรายได้หรือภาษี | | | | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | | | | ภาพรวม | | | |
|---------------------------|-------------|-------|--------|-------|-----------------|-------|--------|-------|-----------------------|-------|--------|-------|------------------------------------|-------|--------|-------|-----------|-------|--------------|-------|
| | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | คะแนน | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | คะแนน | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | คะแนน | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | คะแนน | \bar{X} | S.D. | เฉลี่ยร้อยละ | คะแนน |
| 1.ขั้นตอนการให้บริการ | 4.61 | 0.521 | 92.20 | 9 | 4.64 | 0.528 | 92.80 | 9 | 4.70 | 0.460 | 94.00 | 9 | 4.68 | 0.476 | 93.60 | 9 | 4.66 | 0.496 | 93.20 | 9 |
| 2.ช่องทางการให้บริการ | 4.62 | 0.537 | 92.40 | 9 | 4.67 | 0.579 | 93.40 | 9 | 4.55 | 0.501 | 91.00 | 9 | 4.64 | 0.538 | 92.80 | 9 | 4.62 | 0.539 | 92.40 | 9 |
| 3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.64 | 0.489 | 92.80 | 9 | 4.70 | 0.466 | 94.00 | 9 | 4.62 | 0.490 | 92.40 | 9 | 4.66 | 0.504 | 93.20 | 9 | 4.66 | 0.487 | 93.20 | 9 |
| 4.สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.68 | 0.477 | 93.60 | 9 | 4.66 | 0.520 | 93.20 | 9 | 4.65 | 0.475 | 93.00 | 9 | 4.68 | 0.476 | 93.60 | 9 | 4.67 | 0.492 | 93.40 | 9 |
| 5.โครงการ/กิจกรรม | 4.69 | 0.506 | 93.80 | 9 | 4.70 | 0.466 | 94.00 | 9 | 4.64 | 0.481 | 92.80 | 9 | 4.65 | 0.538 | 93.00 | 9 | 4.67 | 0.490 | 93.40 | 9 |
| รวม | 4.65 | 0.506 | 93.00 | 9 | 4.67 | 0.512 | 93.40 | 9 | 4.63 | 0.481 | 92.60 | 9 | 4.66 | 0.504 | 93.20 | 9 | 4.65 | 0.501 | 93.00 | 9 |



5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 งานด้านโยธา

1. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับดี แต่เพื่อให้เกิดการพัฒนาในเขตพื้นที่ เทศบาลควรมีการออกให้บริการนอกสถานที่มากขึ้น เพื่อสร้างความใกล้ชิดและความเป็นกันเองกับประชาชน
2. เทศบาลควรมีการปรับปรุงการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เข้าถึงชุมชนง่ายขึ้น
3. ถนนบางหมู่บ้านไม่ค่อยเรียบ ทำให้การสัญจรเกิดความไม่สะดวก จึงขอเทศบาลทำการสำรวจและดำเนินการแก้ไข
4. ในภาพรวมการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและภาระงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

5.2.2 งานด้านการศึกษา

ควรมีการพิจารณาเพิ่มหรือขยายการบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ครอบคลุมในพื้นที่ชุมชนในพื้นที่ที่ห่างไกลและเข้าถึงข้อมูลการบริการด้านการศึกษาได้ไม่ทั่วถึง

5.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

-ไม่มี -

5.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลได้ให้ความสำคัญกับการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นอย่างดี ทั้งนี้เทศบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดโครงการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง สำหรับประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นการเรียนรู้และเตรียมตัวเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ มีสุขภาพอนามัยที่ดี เพื่อลดภาระและค่าใช้จ่ายในอนาคตของครอบครัวและประเทศชาติต่อไป

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

1. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งในด้านองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่น และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการผ่านสื่อหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อประชาชนจะได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง
2. เสริมการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ จะช่วยสร้างความประทับใจ และจะช่วยให้เข้าถึงประชาชนผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น
3. การจัดทำเวทีประชาคมก่อนการจัดโครงการ/กิจกรรม จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เป็นการบริหารงบประมาณโดยใช้หลักความคุ้มค่าคุ้มทุนอย่างแท้จริง